



واحة أم القرى للاستشارات
Umm Al-Qura Oasis for Consultancy



الاستشارة 4

نشرة تخصصية استشارية نصف سنوية
(مطبوعة - إلكترونية) تصدرها
واحة أم القرى للاستشارات

في هذا العدد

- أهمية الابتكار في مجال السلامة والصحة المهنية لتنمية مستدامة للمملكة د / علي بن محمد الشاعري
تطوير منظومة التفويض أ.د / عماد بن عبد الرزاق فلمبان
التخطيط الحضري وتأثيره على حركة النقل داخل المدن د / حسن بن يوسف طيب
يوم السياحة العالمي "السياحة والتنمية الريفيّة" د / علي بن أحمد القاسم
دور مراكز إدارة الأزمات والكوارث وأهميتها عقيد / سعود بن طامي الغامدي
احترافية إدارة الأفكار والمشاعر في مجال الاستشارات في ظل التباعد الاجتماعي:
هل هي متطلب أم رفاهية؟ د / سوزان بنت عبد القادر وزّان

العدد - ٤
ديسمبر ٢٠٢٠



INSTITUTE OF
CONSULTING

معهد البحوث
والدراسات الاستشارية
Institute of Consulting
Research and Studies





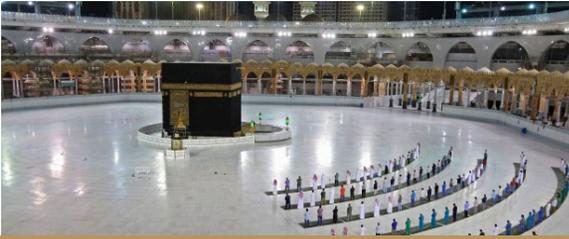
مجالات النشر



المجال التربوي
والعلوم الإنسانية



المجال الطبي



مجال الحج والعمرة



المجال الهندسي



مجال الأمن والسلامة والعمرة



المجال الإداري والمالي



مجال الأنظمة وتقنية
المعلومات



المشرف العام

أ.د / مَعْدِي بن محفد آل مذهب
رئيس جامعة أم القرى



رئيس الهيئة الاستشارية

د / علي بن محفد الشاعري
عميد معهد البحوث والدراسات الاستشارية



نائب المشرف العام

أ.د/ عبدالوهاب بن عبدالله الرسيني
وكيل الجامعة للدراسات العليا والبحث العلمي ،
والمشرف العام على وكالة الجامعة للابتكار وريادة الأعمال



نائب رئيس التحرير

د / نورة بنت صالح فاروقي
وكيلة معهد البحوث والدراسات الاستشارية



رئيس التحرير

أ.د / محفد أسامة خزيم
مستشار معهد البحوث والدراسات الاستشارية

الهيئة الاستشارية :

- أ.د/ إحسان بن صالح المعتاز - عميد كلية إدارة الأعمال .
- د / إسكندر بن محفد هوساوي - عميد كلية الحاسب الآلي بالليث .
- د / أيمن بن عبد الرحيم الضايغ - عميد كلية العلوم الطبية التطبيقية .
- د / عصام بن عبد الله بازرة - عميد كلية المجتمع بمكة المكرمة .
- د / أحمد بن نايف الأحمدى - عميد كلية الهندسة والعمارة الإسلامية .
- د / سالم بن علي عريجة - رئيس قسم الإعلام بكلية العلوم الاجتماعية .

هيئة التحرير:

- د/ فيصل بن عبدالرحمن أسره _ وكيل معهد البحوث و الدراسات الاستشارية للدراسات الاستشارية .
- د/ محفد بن نايف الشريف _ وكيل معهد البحوث والدراسات الاستشارية .
- د/ هشام بن عدنان ملك _ وكيل معهد البحوث والدراسات الاستشارية للتطوير وتنفيذ الأعمال .
- د/ عماد بن علي الجحدلي _ مستشار معهد البحوث و الدراسات الاستشارية .
- أ.د/ حميد بن عبد الجبار العلواني _ مستشار معهد البحوث والدراسات الاستشارية .
- د/ سمية بنت عزت شرف - المشرفة على وكالة التسويق في معهد البحوث والدراسات الاستشارية .
- د/ علياء بنت عبدالعزيز ألي _ المشرفة على مركز سيف للسلامة وإدارة المخاطر والأزمات .
- د/ علي بن أحمد القاسم _ المشرف على مركز رفاة للسياحة والضيافة .
- د/ وليد بن عبدالرب حافظ _ المشرف على وحدة التدريب والتعليم الطبي المستمر .

المراسلات:

باسم رئيس التحرير

lcrs_joconsultant@uqu.edu.sa



كلمة رئيس التحرير

أ.د/ محمّد أسامة خزيم
مستشار معهد البحوث والدراسات الاستشاري
عضو معهد المستشارين البريطاني

الحمد لله دائماً وأبداً ، والصلاة والسلام على من لا نبي بعده ، و أفا بعد :

فيصدر العدد الرابع من نشرة الاستشاري بدعم من رئيس الجامعة أ.د / معدي بن محمّد آل مذهب ، ووكيل الجامعة للدراسات العليا والبحث العلميّ والمشرف العامّ على وكالة الجامعة للتطوير وريادة الأعمال أ.د / عبد الوهاب بن عبد الله الرّسيني ، وعميد معهد البحوث والدراسات الاستشاريّة د/ علي بن محمّد الشّاعري ، فلهم كلّ الشكر والتّقدير .

ويشرفني أن يلقي هذا العدد الضّوء على مجال الاستشارات والأنشطة التي تفتّ خلال الفترة السّابقة ، ومتابعة إنجازات واحة أمّ القرى للاستشارات ، واستعراضها بإيجاز من زاوية إعلاميّة وانطباعات العملاء . كما يحتوي هذا العدد على مقالة توضح أهميّة الإبداع والابتكار في المجتمع مع إلقاء الضّوء على السّلامة والصّحة المهنيّة لعديد معهد البحوث والدراسات الاستشاريّة د / علي بن محمّد الشّاعري . كما أنّ هذا العدد يظهر تفاعل السّادة المستشارين والمستشارات من خلال مقالاتهم القيّمة والإضاءات الاستشاريّة .

وتمّ إلقاء الضّوء على شركة إكسنتشر الاستشاريّة وأنشطتها ومجال عملها من خلال قسم نافذة على الاستشارات العالميّة .

وكما يشرفنا أن نسعد بما نقدّمه لقرّائنا الأعزّاء فإننا نسعد - أيضًا - بما يقدّمه الزملاء من مقترحات وأفكار مميّزة ، ونسعي بعون الله لتحقيق المصلحة العامّة ... وتقبّلوا شكري وتقدير.

في هذا العدد

٢٠

الواحة في أرقام

١٨

إضاءات استشارية

١٣

نشاط الواحة

٩

موجز أخبار الواحة

٢٧

نافذة على سوق
الاستشارات العالمية

٢٥

الإعلانات

٢٤

انطباعات العملاء

٢٢

الواحة في عين الإعلام

٤٠

التخطيط الحضري، و تأثيره
على حركة النقل داخل
المدن

٣٥

تطوير منظومة
التفويج

٣٢

أهمية الابتكار في مجال
السلامة والصحة المهنية
لتنمية مستدامة للمملكة

٣٠

المقالات

٤٩

احترافية إدارة الأفكار والمشاعر
في مجال الاستشارات في ظل
التباعد الاجتماعي: هل هي
متطلب أم رفاهية؟

٤٧

دور مراكز إدارة الأزمات
والكوارث وأهميتها

٤٤

يوم السياحة العالمي
«السياحة والتنمية
الريفية»

V

موجز أخبار الواحة

موجز أخبار الواحة



■ قدّم معهد البحوث والدراسات الاستشارية بالتعاون مع معهد المخطوطات وإحياء التراث الإسلامي وعمادة التعلّم الإلكتروني والتّعليم عن بعد الدّورة التّأسيسيّة في أصول تحقيق التّراث ، للمدرب أ.د.حسن بن أحمد العثمان ، بتاريخ ١٠-١٣/٩/٤٤١هـ الموافق ٣-٦/٥/٢٠٢٠م .



■ قدّم معهد البحوث والدراسات الاستشارية بجامعة أمّ القرى بالشّراكة مع عيادات الأعمال لقاء التّهيئة التّفسيّة وخطوات النّجاح في ريادة الأعمال (عن بعد) ، للمدربة د. سميّة بنت عزّت آل شرف ، بتاريخ ١٨/٩/٤٤١هـ الموافق ١١/٥/٢٠٢٠م .



■ أطلق معهد البحوث والدراسات الاستشارية بالتعاون مع عمادة التعلّم الإلكتروني والتّعليم عن بعد بجامعة أمّ القرى دبلوم الجودة والتّميّز في الإعلام والاتّصال المؤسّسي وإدارته للأزمات ، بتاريخ ١٦/١٠/٤٤١هـ الموافق ٨/٦/٢٠٢٠م إلى ١٦/١٢/٤٤١هـ الموافق ٦/٨/٢٠٢٠م .



■ أقام معهد البحوث والدراسات الاستشارية المعسكر الصّيفي الافتراضي ١٤٤١هـ بالتعاون مع عمادة التعلّم الإلكتروني والتّعليم عن بعد الذي يحتوي على سلسلة من الدّورات المتخصّصة في عدّة مسارات التّعليم والإدارة ومهارات المستقبل ، بتاريخ ١٣/١١/٤٤١هـ الموافق ٤/٧/٢٠٢٠م إلى ٢/١٢/٤٤١هـ الموافق ٢٣/٧/٢٠٢٠م .



■ انطلق مركز ريادة في جامعة أمّ القرى ؛ ليكون رافداً للرؤية المملكة في السّياحة والصّياغة ، بتاريخ ١/١٢/٤٤١هـ الموافق ٢٢/٧/٢٠٢٠م .



- شاركت وكالة معهد البحوث والدراسات الاستشارية لشطر الطالبات الدكتور نورة بنت صالح فاروق في الجلسة الحوارية التي بعنوان: (جهود جامعة أم القرى في ظل مواجهة جائحة كورونا) التي نظمتها وكالة الجامعة لشؤون الطالبات بتاريخ ١٤٤٢/٢/٥هـ الموافق ٢٠٢٠/٩/٢٢م .



- قدّم معهد البحوث والدراسات الاستشارية بالتعاون مع عمادة التعلّم الإلكتروني والتّعليم عن بعد بجامعة أم القرى دبلوم الجودة والتميز الرياضي، بتاريخ ١٤٤٢/٢/١٧هـ الموافق ٢٠٢٠/١٠/٤م إلى ١٤٤٢/٤/١٨هـ الموافق ٢٠٢٠/١٢/٣م .



- برعاية كريمة من رئيس جامعة أم القرى أطلق معهد البحوث والدراسات الاستشارية فعاليات حفل: (عطاء ووفاء) ، وتم توقيع اتفاقية التعاون المشتركة مع جمعية المطاعم والمقاهي «قوت» ؛ ويمثلها الرئيس التنفيذي للجمعية سمو الأمير / وليد بن ناصر آل سعود ، بتاريخ ١٤٤٢/٢/١٩هـ الموافق ٢٠٢٠/١٠/٦م .



- دشّن معهد البحوث والدراسات الاستشارية نظام الاستشارات الإلكتروني الذي يهدف إلى تحقيق التحوّل الرقمي عبر منصة متكاملة للخدمات الاستشارية، بتاريخ ١٤٤٢/٢/١٩هـ الموافق ٢٠٢٠/١٠/٦م .



- تمّ اعتماد معهد البحوث والدراسات الاستشارية في جامعة أم القرى من معهد الاستشارات البريطاني IC ، بتاريخ ١٤٤٢/٢/١٩هـ الموافق ٢٠٢٠/١٠/٦م .

موجز أخبار الواحة



■ **كُرّم معهد البحوث والدراسات الاستشارية** المستشارين والمستشارين والمستشارات , المجازين لبرنامج المستشار المحترف , الحاصلين على شهادة المستوى السابع من معهد الاستشارات البريطاني IC , بتاريخ ١٩/٢/٤٤٤٢هـ الموافق ٢٠٢٠/١٠/٦م .



■ **أعلن معهد البحوث والدراسات الاستشارية بالتعاون مع كلية الحاسب الآلي ونظم المعلومات وعمادة التعلم الإلكتروني** في جامعة أم القرى عن فتح باب التسجيل في دورة المخترق الأخلاقي المعتمد (CEH) , بتاريخ ١٩/٢/٤٤٤٢هـ الموافق ٢٠٢٠/١٠/١٣م .



■ **انطلقت سلسلة من البرامج التدريبية** المقدمة لمنسوبي أمانة العاصمة المقدسة ؛ بهدف تأهيل الكوادر البشرية وتطويرها في المجالات الإدارية والفنية , بتاريخ ٨/٣/٤٤٤٢هـ الموافق ٢٠٢٠/١٠/٢٥م إلى ٧/٤/٤٤٤٢هـ الموافق ٢٠٢٠/١١/٢٢م .



■ **زار وزير التعليم الأستاذ الدكتور حمد بن محمد آل الشيخ** معرض واحدة أم القرى للاستشارات , وتعرف على منظومتها ووحداتها ومراكزها الاستشارية وخدماتها المختلفة , وأبرز المبادرات التي حققتها أثناء جولته التفتحية في جامعة أم القرى , بتاريخ ١٩/٣/٤٤٤٢هـ الموافق ٢٠٢٠/١١/٥م .



■ **انطلقت رحلة دورات الدبلوم التنفيذي لإعداد القادة في السياحة والضيافة** , والمقدم من مركز رفادة أحد مراكز واحدة أم القرى للاستشارات , بتاريخ ٢٢/٣/٤٤٤٢هـ الموافق ٢٠٢٠/١١/٨م إلى ١٠/٦/٤٤٤٢هـ الموافق ٢٠٢١/١/٢٣م .



■ استأنف معهد البحوث والدراسات الاستشارية في جامعة أم القرى برامجه التدريبية المقدمة لمنسوبي مستشفى قوى الأمن بالدمام ، بتاريخ ٢٤/٣/٤٤٢هـ الموافق ١٠/١١/٢٠٢٠م .



■ شارك عميد معهد البحوث والدراسات الاستشارية الدكتور علي بن محمّد الشاعريّ متحدّثًا في الجلسة الرابعة ضمن جلسات العيادات الاستشارية بعنوان: (الاستشارات القانونيّة والحوكمة والجودة) ؛ بمناسبة أسبوع ريادة الأعمال العالمي ، بتاريخ ١/٤/٤٤٢هـ الموافق ١٦/١١/٢٠٢٠م .



■ تمّ توقيع عقد خدمات تطوير مهنيّ بين جامعة أم القرى ممثّلة في معهد البحوث والدراسات الاستشارية وصندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) المنتهي بالتوظيف ، وذلك في مقرّ وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعيّة ، بتاريخ ٢/٤/٤٤٢هـ الموافق ١٧/١١/٢٠٢٠م .



■ ناقش رئيس جامعة أم القرى أ.د. مَعَدّي بن محمّد آل مذهب موضوع التّوّهات الاستثنائيّة للجامعة والملكيّة الفكرية والمشاريع الرياديّة والابتكاريّة أثناء اجتماعه بمسؤولي وكالة الجامعة للابتكار وريادة الأعمال والإدارات المرتبطة بها ، بتاريخ ١٢/٤/٤٤٢هـ الموافق ٢٦/١١/٢٠٢٠م .





نشاط الواحة

نشاط الواحة

أمّ القرى) تطلق مركز «رفادة» للسياحة والضيافة , وتوقع مذكرتي تعاون مع جهات رائدة.

وتضمنت المذكرة الأولى التعاون في المجالات الأكاديمية والعلمية والبحثية كافة , وتقديم الدراسات التطويرية لمنظومة مهن الإقامة والعاملين فيها عبر تخصيص دبلوم مهني في صفة إنتاج الأغذية وسلامتها , وتنظيم دورات تدريب وتأهيل للممارسين في هذا المجال .

كما ركزت المذكرة الثانية على تقديم الخدمات الاستشارية وتطوير برامج التأهيل المهني لتلبي احتياجات قطاع صناعة الأغذية.

التاريخ ٣/١٢/٤٤١١هـ الموافق
٢٠٢٠ / ٧ / ١٢ م



وتوظيف العوامل المساعدة والبرامج التعليمية لتأهيل الشباب السعودي وتزويدهم بمهارات تواكب الاحتياجات الحالية والمستقبلية لمسارات سوق العمل .

بدوره؛ أماد عميد معهد البحوث والدراسات الاستشارية دعلي الشاعري، أنّ مركز « رفادة » يُعدُّ رافداً مهماً لتطوير منظومة الخدمات المقدمة لقاصدي بيت الله الحرام التي تحرص المملكة وتوجيه قيادتها الرشيدة -أيدها الله- على تقديمها وفق أعلى المعايير التي تليق بضيوف الرحمن , من خلال الاستشارات والتطبيقات المهنية التي يعمل الخبراء في مجالي الضيافة والسياحة على تنفيذها , بالتعاون مع قطاع الأعمال وشركاء دوليين.

وجرى خلال الحفل توقيع مذكرتي تفاهم , وقعهما عميد معهد البحوث والدراسات الاستشارية دعلي الشاعري ؛ إحداهما : مع طائفة متعهدي الإقامة بمكة , ويمثلها: رئيس الطائفة الأستاذ أحمد الشريف , والأخرى : مع إحدى الشركات الوطنية الرائدة في صناعة الأغذية .



أطلقت جامعة أمّ القرى ؛ ممثلةً بمعهد البحوث والدراسات الاستشارية , مركز « رفادة » للسياحة والضيافة , في حفلٍ نظّمته يوم الأربعاء بفندق هيلتون بجدة , بالشراكة مع جهات محلية رائدة في صناعة الأغذية وطائفة متعهدي الإقامة بمكة المكرمة والمشاعر المقدسة .

وتتطلع الجامعة - في سعي منها - لتطوير منظومة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن , ويكون مركز « رفادة » أحد المراكز الرائدة على مستوى المملكة في برامج الاستشارات والدراسات التنبؤية والتطوير المهني في صناعتي السياحة والضيافة , والإسهام في إثراء الإنتاج المعرفي لخدمة قطاعات الأعمال والجهات الحكومية بمعايير فنيّة عالمية.

وأكد معالي رئيس الجامعة سابقاً أ.د. عبدالله بافيل , على ضرورة تسخير الإمكانيات المهنية

معهد البحوث والدراسات الاستشارية

من المشاريع الرائدة والتوعوية من جهة أكد عميد معهد البحوث والدراسات الاستشارية د. علي الشاعري أنّ الاتفاقية تعدّ دليلاً على تكامل الجهود بين جامعة أمّ القرى، ممثلةً في معهد البحوث والدراسات الاستشارية، والقطاع الخاصّ « قوت » لخدمات قطاع المطاعم والمقاهي، وتعزيز الخدمات الاستشارية والتدريبية.

التاريخ ٢٠٢١/٢/٢٤هـ الموافق

٢٠٢٠/١٠/٨



شهد معالي رئيس جامعة أمّ القرى سابقاً أ.د. عبدالله بافيل، يوم الثلاثاء، توقيع اتفاقية تعاون بين معهد البحوث والدراسات الاستشارية بالجامعة، وجمعية المقاهي والمطاعم « قوت » لتحقيق التبادل المعرفي والعلمي في مجال الخدمات التعليمية والبحثية، وتعزيز الخدمات الاستشارية والتدريبية. وأوضح الرئيس التنفيذي لجمعية « قوت » صاحب السموّ الأمير وليد بن ناصر آل سعود، أنّ الجمعية تختصّ بدمج قطاع المطاعم والمقاهي في المملكة العربية السعودية وتنميتها، وتطوير التشريعات المتعلقة بهذا المجال، والإسهام في دعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة، وتوفير الوظائف لشباب الوطن وشبابته، وتأهيلهم من خلال الدورات التدريبية وبرامج الدبلومات المهنية المتخصصة.

ويعدّ مركز «رفادة»، أحد الأذرع الاستثمارية لمعهد البحوث والدراسات الاستشارية؛ لتطوير قطاع الخدمات في مجال الضيافة والسياحة والإعاشة، موثقاً في أهدافه جمعية «قوت»؛ ممّا يجعل المذكرة نقطة انطلاق لمزيد من العطاء الاستشاري والمهني في هذا المجال.

وأوضح مدير مشروع التعاون مع « قوت » د. سلطان الحربي، أنّ هذه المذكرة تفتح المجال لسلسلة

وأضاف أنّ الجمعية تعمل على دعم الاتفاقيات الاستراتيجية، وتوسيع الخدمات المجتمعية لقطاع المطاعم والمقاهي، وتجويد صناعتها ورفع مستوى كفاءة العمل بها؛ وصولاً لرضا العملاء، وتلبية احتياجاتهم، وتحقيق رغباتهم.

توقيع اتفاقية تعاون مع جمعية «قوت»





(أمّ القرى) توقع عقدًا للتطوير المهنيّ المنتهي بالتوظيف مع صندوق التنمية البشريّة «هدف» .

منهم للبرنامج التّربويّ بالعمل في إحدى وظائف مؤسسات ومنشآت القطاع الخاصّ، بموجب تسجيلها في التأمينات الاجتماعيّة، وخُصّ دعم البرنامج في هذه الاتّفاقيّة للباحثين والباحثات عن العمل، والمسجّلين في البوابة الوطنيّة للعمل «طاقات».

وسيقدم معهد البحوث والدراسات الاستشاريّة، ممثلاً في مركز «سيف» للسلامة وإدارة المخاطر والأزمات، بموجب هذا العقد، برنامجين تدريبيين بمسقى: «ممارس سلامة وصحة مهنيّة»، بواقع

وقّعت جامعة أمّ القرى، ممثّلة في معهد البحوث والدراسات الاستشاريّة، يوم الثلاثاء، عقد تدريب مهنيّ مبنيّ على توظيف مخرجات برنامج كوادر السلامة والصّحة المهنيّة «كوادر»، مع صندوق التنمية البشريّة «هدف»، وذلك بمقرّ وزارة الموارد البشريّة والتنمية الاجتماعيّة بمدينة الرياض.

وهدف العقد إلى إقامة شراكة استراتيجيّة؛ لتحقيق تدريب عدد (0٠٠) باحث/ة على العمل، وتوظيفهم لدى منشآت القطاع الخاصّ، بحيث يلتحق المجتازون



١٩٨ ساعة تدريبية لحوالي ٣٠٠ متدرب،
والبرنامج الآخر بمسمى : «محترف سلامة
وصحة مهنية» بواقع ٣٢٠ ساعة تدريبية
لنحو ٢٠٠ متدرب.

ويعدّ مركز سيف للسلامة وإدارة المخاطر
والأزمات أحد مكّونات واحة أم القرى
للاستشارات، وأحد أهمّ المبادرات التي
حظيت بالقبول والاعتماد في برنامج
التحوّل الوطني ٢٠٢٠؛ لأهمّيته في
مجال الأمن والسلامة لأفراد المجتمع
والمؤسسات المهنية والوطنية المختلفة.



وأوضح عميد معهد البحوث والتّراسات
الاستشارية د.علي الشّاعري، أنّ واحة أم
القرى للاستشارات تُعنى بتقديم برامج
متخصّصة؛ منها: الخدمات الاستشارية
، وكذلك التطوير المهني، ويسعى من
خلالها مركز « سيف » إلى توفير خبرات
وطنية وعالمية تدعم المسيرة التأهيلية
والبحثية والاستشارية المتخصّصة في
السلامة وإدارة المخاطر والأزمات؛ ممّا
يجعله الفريد من نوعه في منطقة
مكة المكرمة، كونه المركز الأوّل التابع
لمؤسسة تعليمية رسمية متخصّصة.

وثقّن د.الشّاعري، دعم رئيس الجامعة
أ.د.معدّي آل مذهب المتواصل للمعهد
ووحداته ومراكزه الاستشارية، التي
تستهدف شرائح الوطن ومؤسساته
المختلفة، ورفدها بسواعد وخبرات وطنية
متخصّصة.

التاريخ ٤٤٢/٤/٢هـ الموافق ٢٠٢٠/١١/١٧م

إضاءات استشارية

مهما امتدّ عمر الإنسان ومهما اختلط بنظرائه في اللغة فلن يسعه التعلّم من خبراته ؛ و لذلك فعليه الاستفادة من خبرات الآخربن ذوي الثقافات و الحضارات المختلفة ، وهنا يأتي دور الترجمة .



د / سوزان بنت عبدالقادر وّرّان
مستشار محترف ، ورئيسة بيت الخبرة للترجمة المعتمدة .

المملكة العربية السعودية تدخل التاريخ من أوسع أبوابه بعد اعتمادها في رؤيتها ٢٠٣٠ لقطاع السياحة والضيافة باعتبارها أحد مصادر الدخل البديلة المهمة، وركيزة أساسية للاقتصاد الوطني، من خلال تطوير العديد من الوجهات السياحية العملاقة في فترة قياسية في تجربة لم يشهدها العالم من قبل . وبذلك تنتقل المملكة بهذا القطاع المهم ليصبح صناعة مستدامة وموردًا اقتصاديًا دائمًا .



د / علي بن أحمد القاسم
أستاذ السياحة والضيافة المساعد / قسم السياحة والفندقة
المشرف على مركز رفادة للسياحة والضيافة / جامعة أم القرى

إن وجود ثقافة تدعم الابتكار بحيث يكون هدفًا مشتركًا، يعدّ أمرًا حيويًا للمنظمات التي تتأثر بأساليب المدرسة القديمة التي لديها فرصة ضئيلة في أن تصبح مبتكرة . فيمكن لمستشاري الابتكار النظر إلى المنظمة من منظور خارجي ؛ لتحديد التحدّيات بشكل أفضل ، وتطبيق الخبرات للمساعدة في الوصول للحلول المبتكرة . وفي ضوء ذلك فإنّ الاستشارات التي تتعلّق بالابتكارات تتطلّب فهم ما يحاول العملاء تحقيقه ، والقدرة على المساعدة حيث يعتمد الابتكار على جلب الأفكار إلى الحياة من خلال التصميم والنماذج الأولية السريعة ، والتجربة مع أعداد متزايدة من العملاء ، ومن ثمّ التوسّع من خلال التركيز على نطاق واحد أو أكثر مثل التركيز على استراتيجية النموّ التي تحدّد الاتجاه لأي منتجات أو خدمات جديدة يتم إطلاقها ، ومقارنة الأداء الحالي بما سيكون بالمستقبل .



د. نجوى بنت حسين سمرقندي
وكيلة معهد الإبداع وريادة الأعمال
مساعدة وكيلة الجامعة للشؤون التعليمية والتطوير

أصبحت التقنية والأنظمة الذكيّة وإنترنت الأشياء متطلبًا ضروريًا ؛ لتحسين جودة الحياة ، والوصول إلى الأشخاص ، والتواصل مع الأماكن في أجزاء من الثانية وبكفاءة عالية، حيث أسهمت بشكل كبير في رفع كفاءة التّخطي وفعاليّته الذي يهدف إلى الحدّ من التّكاليف والحفاظ على الوقت .

٤

د / حسن بن يوسف طيّب
أستاذ هندسة النّقل و المرور المساعد
المدير التّنفّذي لمعهد إدارة المشاريع بالمنطقة الغربيّة والجنوبيّة بالمملكة



تمّ تطوير منهجيّة «برامج التّفويج» للحجّاج من خلال :

٥

- أقوال المذاهب الفقهيّة المختلفة والمعتمدة في أداء الشّعائر .
 - الطّاقات التّشغيليّة القصوى من البنية التّحتيّة المتاحة (أماكن الإقامة، وسائل النّقل ، مسارات الحركة إلخ)؛
- لتحقيق أقصى رغبات الحاج في أداء الشّعائر حسب القول الشرعيّ المعتمد لديه . و قد تمّ تطوير ٢١ برنامجًا للتّفويج خلال موسم الحجّ تناسب معظم فئات الحجّاج .

أ.د / عماد بن عبد الزّزاق فلمبان
مدير مكتب تقنيات إدارة الحشود للاستشارات



إنّ الهدف من إنشاء مراكز إدارة الأزمات والكوارث هو مباشرة الحدث وقت حدوثه ، وإيصال المعلومات بسرعة لصاحب الصّلاحيّة لاتّخاذ القرار بصفة عاجلة ، وتوجيه الجهات المعنيّة لتلافي تطوّرات تبعات الحدث وقت حدوثه ، ووأد الكارثة قبل تفاقمها .

٦

عقيد / سعود بن طامي الغامدي
مدير مركز إدارة الأزمات والكوارث بإمارة منطقة مكّة المكرّمة



الواحة في أرقام

انجازات المعهد في ١٢ عام



إنجازات المعهد عام ٢٠٢٠

خدمات التطوير المهني



٢٧٦٣٩

عدد المستفيدين من المسؤولية الاجتماعية

الخدمات الاستشارية



الخدمات التعليمية



الواحة في عين الإعلام



جامعة أمّ القرى تطلق برامجها المدفوعة للدراسات العليا للعام الدراسي ١٤٤٢هـ , وتشمل أكثر من ١٠٠ برنامج أكاديمي متخصص ما بين درجة الدبلوم والماجستير والدكتوراة.



جامعة أمّ القرى تطلق دبلومًا تنفيذيًا عن بُعد حول دور الإعلام في إدارة الأزمات .

الإخبارية



جامعة أمّ القرى تطلق الدبلوم التنفيذي في الجودة والتّميّز في الإعلام والاتّصال المؤسّسي



جامعة أمّ القرى تطلق دبلومًا في الجودة والتّميّز الرياضي.



جامعة أمّ القرى تطلق مركز «رفادة» للسياحة والضيافة , وتوقع مذكرتي تعاون مع جهات رائدة .



تطلق جامعة أمّ القرى برامج الدراسات العليا المدفوعة .





٨ شهادات عالميّة
للحاصلين على : (الدبلوم
التنفيذي لإعداد القادة في
السياحة والضيافة) بجامعة
أمّ القرى.



اعتماد معهد البحوث
ب(أمّ القرى) من المعهد
البريطاني للاستشارات IC.



توقيع اتفاقية تعاون مشترك
بين جمعية المطاعم
والمقاهي « قوت» وجامعة
أمّ القرى ؛ لتحقيق التبادل
المعرفي والعلمي في
مجال الخدمات التعليميّة
والبحثيّة والخدمات الاستشاريّة
والتدريبية.



وكيل معهد البحوث والدراسات
الاستشاريّة د. فيصل أسره
يكتب لصحيفة مكة مقالاً
بعنوان : (كيف استطاعت
السعودية تجاوز آثار كورونا
وتصدّر المشهد العالمي) .



جامعة أمّ القرى توقع
عقدًا للتطوير المهني
المنتهي بالتوظيف مع
«هدف» .

الإخبارية



حديث سعادة المشرف
على مركز رفادة في
برنامج : (صباحكم أجمل)
, و تقرير عن إطلاق
دبلوم السياحة والضيافة
العالمية بجامعة أمّ
القرى.



انطباعات العملاء

ردود الفعل لطلبة دبلوم الجودة والتميز في الإعلام والاتصال المؤسسي وإدارته للأزمات



«ممتنٌ جدًا لأصحاب السعادة المدربين وكل من ساهم في التخطيط والتنفيذ للدبلوم»

مجدي الضبيحي

متدرب في دبلوم الجودة والتميز في الإعلام والاتصال المؤسسي وإدارته للأزمات.



«بفضل الله أتممنا الحصول على دبلوم الجودة والتميز في الإعلام والاتصال المؤسسي وإدارته للأزمات، المقدم من جامعة أم القرى. هذا الدبلوم ينعكس على شخصيتنا وعملانا المهني والمؤسسي في إدارتنا ومنظماتنا من حيث تطبيق الجودة، التميز، إدارة الأزمات والحوكمة في العمل المؤسسي المنظم للإعلام والاتصال، وبالتأكيد سنكون سفراء للجودة والتميز في الإعلام»

مفد الزرفي

متدرب في دبلوم الجودة والتميز في الإعلام والاتصال المؤسسي وإدارته للأزمات والمراسل الصحفي في قناة mbc.



«بنهاية العام الهجري السابق ١٤٤١هـ ولله الحمد يتحقق إنجاز الدبلوم التنفيذي في الجودة والتميز في الإعلام والاتصال المؤسسي وإدارته للأزمات، وأتشف بأن أكون من أولى الدفقات التي تتخرج من هذا الدبلوم الثري الذي قدمه عمالقة جمعوا بين الجودة والإعلام»

أسامة بن سلمان

متدرب في دبلوم الجودة والتميز في الإعلام والاتصال المؤسسي وإدارته للأزمات.



« كان دبلوفاً مميّزاً في مضمونه وموضوعه، وزاد من تفرّده تركيزه على مجال الإعلام، ومشاركة نخبة من أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى، وكذلك بعض خبراء الجودة ورؤادها في المملكة. شكراً لكل من ساهم في إنجاح هذا الدبلوم، وأخصّ الدكتور الفاضل خالد الأكوغ»

د. جارح المرشدي

متدرب في دبلوم الجودة والتميز في الإعلام والاتصال المؤسسي وإدارته للأزمات.



الإعلانات
٢٥



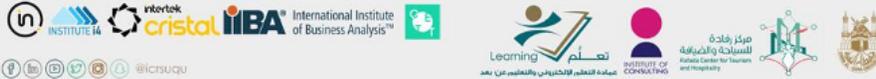
يعلن معهد البحوث والدراسات الاستشارية
بجامعة أم القرى عن فتح باب القبول في

الدبلوم التنفيذي لإعداد القادة في السياحة والضيافة

Executive Diploma for Preparing leaders in Tourism and Hospitality

<https://uq.sa/hX0IOQ> **بادر في التسجيل**

لمزيد من الاستفسارات يمكنكم التواصل عبر:
0554470054 lcrs-cr@uqu.edu.sa



معهد البحوث والدراسات الاستشارية
Institute of Consulting Research and Studies

تعلم Learning

دبلوم تنفيذي Online

الجودة والتميز الرياضي

يقدم معهد البحوث والدراسات الاستشارية بجامعة أم القرى دبلوما يهدف إلى إعداد الإداريين والفنيين الرياضيين وفق معايير الجودة والتميز المؤسسي في المجال الرياضي وتطبيق معاييرها فيه

المحاور

- تطبيق الجودة في الإدارة الرياضية وفق المواصفة ISO-9001.
- الجودة الفنية الرياضية وفق الأسس العلمية.
- نقل المعارف والمهارات الرياضية لرفع الكفاءة وزيادة الفاعلية وفق المواصفة ISO-30401.
- جودة الحياة الصحية للرياضيين.
- التميز المؤسسي في المنظمات الرياضية وفق معايير جائزة الملك عبدالعزيز.
- استراتيجيات الإعلام الرياضي.
- التخطيط الاستراتيجي في المجال الرياضي.
- الاتجاهات الحديثة للتسويق الرياضي.
- الاقتصاد الرياضي والاستثمار والخصخصة.
- القانون الرياضي وحوكمة مؤسساته.
- واقع العلاقات العامة في الأندية الرياضية وإستشراف مستقبلها.
- مشروع تخرج تطبيقي.

موعد تنفيذ الدبلوم

مدة الدبلوم شهران يبدأ من يوم الأحد بتاريخ 17 صفر 1442 الموافق 4 أكتوبر 2020 إلى يوم الخميس بتاريخ 18 ربيع آخر 1442 الموافق 3 ديسمبر 2020

أهداف الدبلوم

- تطبيق معايير الجودة والتميز المؤسسي في القطاع الرياضي وتعزيز قياس مؤشرات الأداء.
- إعداد الإداريين والفنيين الرياضيين من الجنسين في الجودة والتميز المؤسسي والعمل بمعاييرها.
- تمكين المنشآت الرياضية من التأهل للحصول على الاعتماد في الجودة والتميز المؤسسي.
- الإسهام في الإرتقاء بمستوى أداء الإعلام والعلاقات العامة في المجال الرياضي من خلال معايير الجودة.

الشهادة

شهادة معتمدة من معهد البحوث والدراسات بجامعة أم القرى بعدد ساعات دراسية 42 ساعة منها 6 ساعة مشروع تخرج تطبيقي.

رسوم الاستثمار في الدبلوم

رسوم الاستثمار للاشتراك في الدبلوم بعد التخفيض 70% بـ 3000 ريال

رابط التسجيل في الدبلوم
<https://uq.sa/83pVRN>

[f](#) [in](#) [t](#) [v](#) [e](#) [@icrsuqu](#)

www.cqqa.com

لمزيد من المعلومات والاستفسار يرجى التواصل معنا على الأرقام التالية 0554470054





نافذة على سوق الاستشارات العالمية

نافذة على سوق الاست

الخدمات

الاستشارات والاستراتيجيات الرقمية والتكنولوجيا والعمليات .

ثقافة العمل

تتميز شركة Accenture بالقيادة المميزة التي تدعم الموظفين، وتساعد على خلق مكان عمل ممتع. ولكتها تعاني من بعض الزوئين الناجم عن الحجم الكبير للمنظمة.

لمحة عن الشركة

أكسنشر (الاسم المفترض يأتي من 'Accent on the future' استثمرت ٩٤١ مليون دولار عام ٢٠١٦ في تدريب وتطوير الموظفين. وتهدف إلى زيادة التنوع في مكان العمل، وتخطط لتحقيق توازن كامل بين الجنسين بحلول عام ٢٠٢٥. وفي عام ٢٠١٦، كان ٤٠ بالمائة من موظفيها من النساء. وكجزء من مبادرة اجتماعية قام موظفو Accenture بتنفيذ برنامج Skills to Succeed، الذي سيعزز مهارات العمل إلى ثلاثة ملايين شخص حول العالم.

يتخص هذا الجزء من النشرة في عرض معلومات عامة عن أهم الشركات العالمية، وقد تم عرض معلومات عن شركة ماكينزي في العدد الثاني، ومجموعة بوسطن الاستشارية في العدد الثالث. وسيتم في هذا العدد تقديم معلومات عامة عن شركة أكسنشر (Accenture) للاستشارات.

البداية

تأسست شركة أكسنشر (Accenture) للاستشارات عام ١٩٨٩، (من أندرسن للاستشارات).

المقر

دبلن، أيرلندا.

الإيرادات:

٣٤,٨٥ مليار دولار. (٢٠١٧).

الموظفون:

٤٣٥,٠٠٠ (٢٠١٨)، بما في ذلك ١٣٠,٠٠٠ في الهند.

شارات العالمية

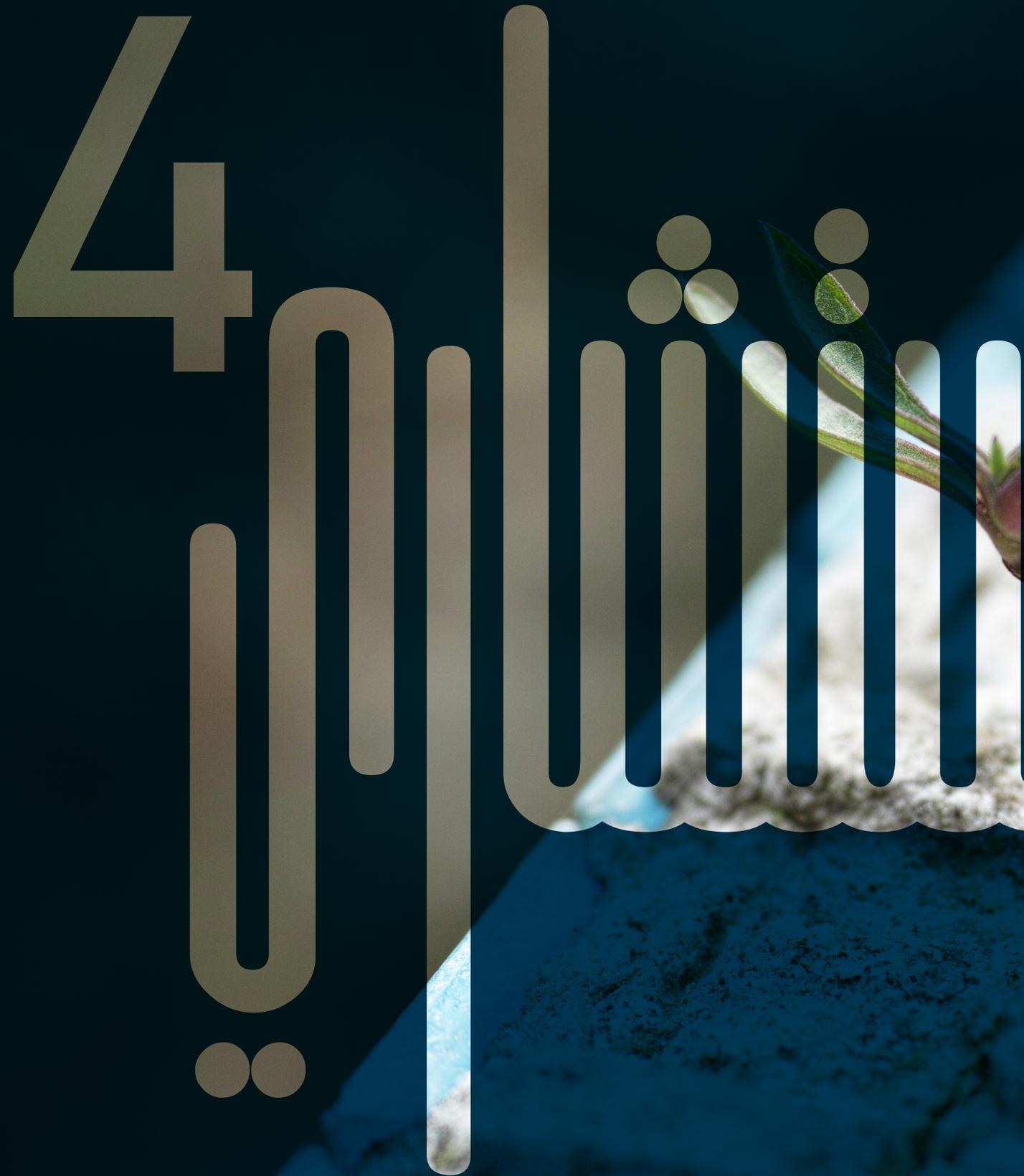
أكنتشر Accenture PLC	
معلومات عامة	
التأسيس	١٩٨٩
النوع	Andersen Consulting شركة عامة باسم
المقر الرئيسي	دبلن، أيرلندا
موقع الويب	www.accenture.com
المنظومة الاقتصادية	
الخدمات	الإدارة الاستراتيجية، الاستشارات، الخدمات الرقمية، الخدمات التقنية، العمليات التجارية، خدمات وحلول
الصناعة	الخدمات المهنية الخدمات التقنية
مناطق الخدمة	في جميع أنحاء العالم
أهم الشخصيات	
المدير التنفيذي	بيير نانتره رئيس مجلس الإدارة & المدير التنفيذي~
الموظفون	٣٩٤,٠٠٠ (٢٠١٦)
الإيرادات والعائدات	
العائدات	٣٤,٧٩ مليار دولار (٢٠١٦)
البورصة	الرمز في بورصة نيويورك: ACN
الدخل التشغيلي	٥,٦٥ مليار دولار (٢٠١٦)
ربح	٤,١١ مليار دولار (٢٠١٦)
الأصول	٢٠,٦٠ مليار دولار (٢٠١٦)



العلم



المقالات



أهميّة الابتكار في مجال السلامة والصّحة المهنيّة لتنمية مستدامة للمملكة

د. علي بن محمّد الشّاعري

- عميد معهد البحوث والدراسات الاستشارية بجامعة أمّ القرى

- عضو معهد المستشارين البريطاني

- جامعة أمّ القرى



الابتكار في بناء الاقتصاد المعرفي والتّنمية المستدامة وتطويره .

يعتبر الابتكار أحد الأعمدة الرّئيسة في التّحوّل الرّياضي نحو بناء وتطوير اقتصاد معرفي



مستدام . من هذا المنظور ، يتميّز الاقتصاد المعرفي بأمور ثلاثة ؛ أولها : اعتماده على الاستفادة من آليات وطرق

فيشكّل متطلّبا أساسا لبناء اقتصاد متين وضمن تنمية مستدامة . وهنا تجدر الإشارة إلى ما يتبنّاه العالم الفرنسي شيمون دولان ومجموعة من الباحثين من حيث إنّ مجال السلامة والصّحة المهنيّة يتضمّن مجموعة نشاطات معقّدة ، تستدعي مشاركة العديد من التّخصّصات و المجالات ، كالهندسة البشريّة ، وعلوم الصّحة ، وعلوم الأوبئة ، والاقتصاد ، و العلوم الاجتماعيّة ؛ ليزالة أو الحدّ من المخاطر أو الأمراض المهنيّة التي قد تحدث ، وهو مجال يهتمّ - كذلك - بتوفير الصّحة النّفسيّة والرّفاهيّة في العمل .

وتمثّل الصّحة والسلامة والبيئة قيما جوهرية في المملكة العربيّة السعوديّة . وتشدّد المملكة على الالتزام لتحقيق أداء رائد في هذا المجال ؛ لضمان استدامة التّنمية ، وتحقيق أهداف الرّؤية ٢٠٣٠ في

وأساليب إنتاج ونشر واستخدام المعارف في التّموّ والتّطوّر الاقتصادي . ثانيها : توظيفه مكوّنات منظومة الإبداع والابتكار في تحديد وتوجيه المعارف والتّقنيات ذات القيمة الاقتصاديّة أو الاجتماعيّة أو البيئيّة . وثالثها : عمله على بناء رأس المال الفكري لضمان استدامة التّموّ والتّطوّر . وللجامعات دورها الفعّال في كلّ واحدة من هذه الأمور الثلاثة .

الابتكار في السلامة والصّحة المهنيّة

يكتسب الابتكار بكافة أنواعه سواء الابتكار في المنتجات أم الخدمات أم العمليّات أم المنهجيات أهميّة كبيرة وقيمة اقتصاديّة واجتماعيّة وبيئيّة لا يمكن الاستغناء عنها في كافة مجالات الحياة . أمّا الابتكار في المجالات الحيويّة مثل السلامة والصّحة المهنيّة

للمؤتمر العالمي السابع عشر
للسلامة والصحة في العمل ،
الذي نشر في العام ٢٠٠٥ _ أن
هناك قرابة ٢,٢ مليون شخص
في العالم مقن يموتون كل
عام جرّاء الحوادث والأمراض
المهنية ، في حين يعاني نحو
٢٧٠ مليون شخص من الإصابات
الخطيرة ذات التأثير طويل الأمد
، فيما يصاب ١٦٠ مليون شخص
بعلل صحية لأسباب تتعلق
بالعمل . إن هذه الأرقام الكبيرة
تمثل ضربة اجتماعية ضخمة
من المعاناة بالنسبة للعالم
وأُسْرهم . فضلاً عن ذلك فقد
قدّرت منظمة العمل الدولية
أن مجموع التكاليف الاقتصادية
لهذه الحوادث والمشاكل
الصحية تصل إلى نحو ٤% من
إجمالي الناتج المحلي في
العالم .

و تشير منظمة الصحة
العالمية في تقريرها المفضل
الصادر عام ٢٠١٧ عن حماية
صحة العمال _ إلى أن مخاطر
مهنية معينة ؛ مثل الإصابات
والضوضاء والعوامل المسرطنة
والجسيمات العالقة في الهواء
ومخاطر هندسة بيئة العمل
_ تشكل جزءاً كبيراً من عبء
الأمراض المزمنة : ٣٧ % من
جميع حالات آلام الظهر ، و ١٦
% من حالات فقدان السمع ،

توفير السلامة ، وفرض العمل
الصحية في جميع القطاعات .

و يتمثل عصب الاقتصاد
المعرفي المستدام في تمتّع
رأس المال الفكري ، الذي تشكل
الموارد البشرية عموده الفقري
بالصحة والسلامة . وعليه فيُعدُّ
الحدّ من المخاطر أثناء العمل
وخارجه من أهمّ الأولويات
. وهو يتطلّب غرس عقلية
تضع السلامة فوق كل اعتبار
، والحرص على دمج السلامة
في استراتيجيات الأعمال
والعمليات ومقاييس الأداء ،
وتطبيق إجراءات سلامة صارمة
في جميع القطاعات وأماكن
العمل ؛ من أجل بناء ثقافة
سلامة قوية تهتمّ بصحة
الكوادر البشرية ورفاهيتها .

وفي السياق نفسه ، تعدّ
الصحة المهنية إحدى
المؤشرات الرئيسة لقياس قوة
الاقتصاد . ومن هذا المنطلق
، يتوجب العمل على تعزيز
التّركيز على ممارسات الصحة
المهنية على كافة المستويات
، وتقديم نموذج مبتكر في
 مجال الخدمات الصحية .

الأثر الاقتصادي والاجتماعي للسلامة والصحة المهنية

تقدّر منظمة العمل الدولية
في تقريرها التمهيدي



والأزمات «سيف» أحد الأركان الأساسية لواحة أم القرى ؛ حيث تم تأسيسه إيماناً منا بأهمية الابتكار في السلامة والصحة المهنية لضمان استدامة التنمية. وتم تصميم استراتيجية مركز «سيف» بناء على دراسة موسعة اشتملت على بحث واقع السلامة والمخاطر في المملكة ودول الخليج ، وتحليل السوق السعودي، والاتجاهات العالمية في مجال الأمن والسلامة وإدارة المخاطر .

وتشكل الأهداف الاستراتيجية لمركز «سيف» في مجملها بداية واعدة لمركز ابتكار متطور في السلامة والصحة المهنية، ويأتي على هامتها تطوير رأس المال البشري في المركز بما يخدم جهود الابتكار في هذا المجال الحيوي .

أما الهدف الثاني فيتمثل في تقديم خدمات المركز وفق أفضل الممارسات العالمية ، وتشمل خدمات المركز تطوير طول ابتكارية في نطاق البحث والتطوير والاستشارات والتدريب لتلبية احتياجات البيئة المحيطة . أما الهدف الثالث فيتمثل في عقد شراكات استراتيجية فاعلة . وأخيراً تحقيق نمو مستدام ؛ يمكن المركز من التوسع في أنشطته.

العالمي ، تتكامل فيها أدوار الجامعة الثلاثة في التعليم والتدريب، والبحث والتطوير، والابتكار والريادة ؛ لضمان تنمية مستدامة. وحتى تؤدي الجامعة دورها في التنمية المستدامة على مستوى منطقة مكة المكرمة والمملكة فإن ركناً أساسياً من الاستراتيجية الجديدة هو العمل على إدامة الزخم في تطوير المهمة الثالثة للجامعة وتكاملها مع المهمة الأولى والثانية ؛ لتقديم نموذج مثالي لمستقبل جامعة أم القرى .

وفي هذا المجال قام معهد البحوث والدراسات الاستشارية بالتأسيس لواحة أم القرى للاستشارات ؛ لتكون الدراع المعرفي والتقني للجامعة الهادف لبناء اقتصاد معرفي وتنمية مستدامة. إن مشروع الواحة يواكب رؤية المملكة ٢٠٣٠. وذلك بأن يكون المعهد مؤسسة ريادية تعنى بإنتاج ونقل المعارف والتقنيات وتوظيفها ؛ لتحقيق أهداف التنمية المستدامة للمملكة في بناء مجتمع واقتصاد معرفي . ولقد حدد المعهد مجموعة من الأهداف يأتي في مقدمتها هدف إنشاء وتطوير بنية تحية متكاملة و متميزة لدعم الابتكار. و يعد مركز السلامة وإدارة و المخاطر



و ١٣ % من حالات داء الانسداد الرئوي المزمن، و ١١ % من حالات الربو، و ٨ % من الإصابات، و ٩ % من سرطانات الرئة، و ٢ % من سرطانات الدم، و ٨ % من حالات الكتاب .

جامعة أم القرى والابتكار في السلامة والصحة المهنية

على مدى السنوات الماضية قامت جامعة أم القرى بوضع استراتيجيتها الخاصة في التحول الريادي، التي تهدف إلى إنشاء جامعة من الطراز

تطوير منظومة التفويج

أ.د / عماد بن عبد الرزاق فلمبان
مدير مكتب تقنيات إدارة الحشود للاستشارات



مقدمة :

بتنفيذ مشروعين بالتعاون مع وحدة التفويج بوكالة وزارة الحج و العمرة لشؤون الحج لتطوير منظومة التفويج للحج ؛ وذلك عن طريق مشروعين استشاريين بمسمى : « تطوير المنظومة الشاملة للتفويج فى كامل مراحل الحج » ، و « تشغيل منظومة التفويج لموسم ١٤٤١ و ١٤٤٢ هـ». و فيما يلي ملخص لأبرز الإنجازات التى كانت فى هذين المشروعين :

عمليات التفويج :

تم تفكيك منظومة التفويج و الحركة المعقدة فى موسم الحج _ بمنهجية علمية _ إلى وحدات صغيرة تسمى بعملية تفويجية ؛ و تتكون كل عملية تفويجية من نقطة انطلاق و نقطة وصول و مسار للحركة

تسخر المملكة العربية السعودية طاقتها الكاملة ؛ لخدمة ضيوف الرحمن من الحجاج و المعتمرين ، و تهيئة السبل لرحله جميلة و آمنة لهم . و قد نصت رؤية المملكة ٢٠٣٠ على استضافة ٣٠ مليون حاج و معتمر بحلول عام ٢٠٣٠ . و تأتي منظومة التفويج على رأس الأولويات التى حرصت وزارة الحج و العمرة على تطويرها للوصول إلى أهداف الرؤية . و يعرف التفويج فى منظومة الحج بأنه ترتيب انتقال الحجاج و تنظيمه من نقطة إلى أخرى لأداء مناسكهم بما يتوافق مع رغباتهم الشرعية ؛ و لذلك فهو عبارة عن منظومة تنقل و حركة بين النقاط المختلفة الكثيرة فى منظومة الحج . و قد قام _ ولله الحمد و المنة _ مكتب تقنيات إدارة الحشود بمعهد البحوث و الدراسات الاستشارية



التربية و حتى رجوعهم مرة أخرى إلى مكة بعد الانتهاء من الحج . وقد تم حصر أكثر من ٢٠٠ عملية تفويجية ممكنة للحركة من نقطة إلى أخرى ،

و تم التركيز خلال المشروعين على عمليات المشاعر المقدسة ؛ و هي العمليات التفويجية التي تبدأ منذ انتقال الحجاج من مساكنهم في مكة إلى مشعر منى يوم

بين هذه النقطتين . و قد تم تقسيم العمليات التفويجية (شكل ١) إلى أربعة أصناف رئيسية ؛ و هي : المشاعر المقدسة ، بين المدن ، داخل المدينة ، القدوم و المغادرة .



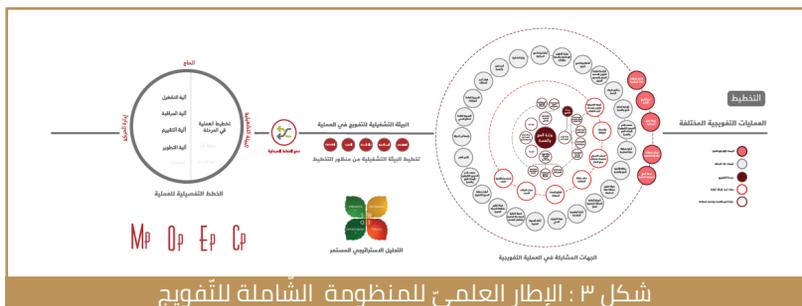
الإطار إلى 0 مستويات ؛ بداية من التخطيط (P) قبل الموسم ، ثم التشغيل و المراقبة (O + M) ، أثناء الموسم ، ثم التحليل (A) و التطوير (D) بعد الموسم . وهناك إطار آخر داخل مستوى التخطيط ؛ يربط الجهات المشاركة مع إمكانات العملية التفويجية لإصدار الخطط التفويجية التي تنظم العملية

خاص Framework Architecture لمنظومة التفويج يضم جميع مستويات العمل و الجهات المشاركة و العوامل المؤثرة في منظومة التفويج (شكل ٢) ، و تم تخصيص إطار محدد لكل عملية تفويجية بسبب الخصوصية و طبيعة الاختلاف بين كل عملية أخرى . و تنقسم مستويات العمل في هذا

والجدير بالذكر أنه من الممكن دراستها و تطويرها لاحقاً في مشاريع أخرى .

الإطار العملي للمنظومة الشاملة للتفويج :

لتأطير العمل و استخدام الأساليب العلمية في تطوير المنظومة تم ابتكار إطار عمل



التفويجية و طريقة تشغيلها
فى الموسم شكل (٣) .

حيث يوجد فى مستوى
التخطيط شكل دائري يربط
و يصنف جميع الجهات
المشاركة مع تحديد مهماتها
و مسؤولياتها فى كل عملية
على حده . إضافة إلى ذلك فقد
تم تحديد المكونات الرئيسة
للبنية التشغيلية للعملية
التفويجية على النحو التالي :
البنية التحتية , و إدارة الحركة
, و التقنية , و أداء النسك , و
العوامل الاقتصادية . و يهدف
هذا الإطار إلى تنظيم الأدوار
بين الجهات المشاركة و معرفة
العرض و الطلب على الخدمات
و البنى التحتية و أنماط
الحركة . و المخرج المتوقع
من هذه المرحلة هو خطة
تشغيلية تكاملية بين الجهات
, و تفصيلية بجميع المتطلبات
و الإمكانيات . و كذلك يتم
إصدار آليات لتشغيل الخطة و
مراقبتها و تقييمها و تطويرها
; لضمان التشغيل المثالي و
التكاملي بين كل الجهات .

و يقتصر دور وحدة التفويج أثناء
الموسم على مراقبة تنفيذ
الخطة و قياس مؤشرات الأداء ;
ليتم تقييم أداء الخطة التكاملية
أثناء الموسم وبعده . و لزيادة
الفعالية تم تنفيذ العديد من
الأدوات التقنية ; لقياس أداء

تنفيذ الخطة , و قياس أداء
الجهات المشاركة فى التنفيذ
و الالتزام به . و هذا ما سنتحدث
عنه فى الفقرات القادمة ;
فإنه بعد الموسم يتم تقييم
المؤشرات , و تقييم الخطة , و
مدى الالتزام بها , و تطوير ما
يلزم تطويره للمواسم القادمة .

برامج التفويج فى الحج :

تم تطوير منهجية : « برامج
التفويج » ؛ وهي برامج
زمانية ومكانية و حركية
تحقق الاستفادة القصوى و
المثلى من :

▪ أقوال المذاهب الفقهية
المختلفة و المعتمدة فى أداء
الشعائر .

▪ الطاقات التشغيلية القصوى
من البنى التحتية المتاحة :
(أماكن الإقامة , وسائل النقل ,
مسارات الحركة .. إلخ) ; لتحقيق
أقصى رغبات للحجاج فى أداء
الشعائر حسب القول الشرعي
المعتمد لديه . و قد تم تطوير
٢١ برنامجًا للتفويج خلال موسم
الحج تناسب معظم فئات
الحجاج ; حيث تم تطوير هذه
البرامج حسب المنهجية التالية :

▪ إعداد دليل الرخص الفقهية
للمذاهب و الأقوال الفقهية
المعمول بها فى العالم .

▪ اختيار المباحث العلمية التي
يتركز عليها دليل الرخص
الفقهية , و بيان حكم التكليف
و درجته لكل فعل من أفعال
نسك الحج (ركن - واجب -
سنة) .

▪ تحديد نسب الحجاج لكل قول
و مذهب ضمن موسم الحج .

▪ إعداد مخطط الأماكن الحرجة
طيلة الموسم .

▪ مراعاة التنوع فى الرغبات
لدى مختلف الحجاج , و
الخصوصية بلجان الحجاج كذلك .

▪ زيادة الكفاءة التشغيلية
للأماكن و المشاعر المقدسة
; من خلال التناوب على
استخدامها .

جداول التفويج لمحطات القطار و منشأة الجمرات :

تعتبر عملية التفويج إلى
منشأة الجمرات من أعقد و
أكثر عمليات التفويج أهمية
فى منظومة التفويج و إدارة
الحشود . و قد قام فريق العمل
الاستشاري بتصميم خوارزمية
, لجدولة تفويج مليوني حاج
من مخيماتهم إلى منشأة
الجمرات مشيًا على الأقدام
; لضمان عدم حصول تزامم و



■ قاعدة بيانات رقمية للجهات المشاركة و تعريفاتها و المهام و الأدوار التي تقوم بها و المتطلبات التي تحتاجها ؛ لإتمام الأدوار المنوطة بها .

■ قاعدة بيانات جغرافية للبنى التحتية المرتبطة بالعلميات التفويجية .

■ قاعدة بيانات رقمية لمكاتب شؤون الحجّ و رغبات الحجّ الشرعية في أداء مناسك الحجّ .

■ قاعدة بيانات رقمية لمكاتب الخدمة الميدانية و مؤسسات الظوافة .

■ الخرائط التفاعلية لتحديد المسارات و مراجعة و تصوير البيانات الجيو مكانية .

■ إنشاء جداول التفويج لمنشأة الجمرات و محطات القطار بناء على خوارزميات الجدولة و مفاهيم إدارة الحشود .

■ إنشاء الاستبانة الإلكترونية لجمع البيانات من الجهات المشاركة و الاستفادة و مكاتب شؤون البعثات .

اختناقات في مسارات الحركة داخل مشعر قُنى . و تقوم الخوارزمية بمواءمة رغبات الحجّاج مع الطاقات التشغيلية لمسارات الحركة ؛ لتحقيق أكبر نسبة من رغبات الحجّاج في رمي الجمرات . وقد عمل نظام إلكتروني خاص بجمع البيانات الخاصة بالجدول ، و إنشاء جداول التفويج و تحديد المسارات و من ثمّ توزيعها على مكاتب الخدمة ، و كذلك استقبال طلبات تغيير الجداول . و يوضّح الشكل التالي نموذجًا لجدول أحد مكاتب الخدمة الميدانية لأيام التشريق .

البوابة الإلكترونية للمنظومة الشاملة للتفويج :

لأتمتة العمليات الإدارية لمنظومة التفويج قام فريق العمل بتطوير بوابة إلكترونية تكون قاعدة بيانات ضخمة لكل مايتعلّق بالعمليات التفويجية ، و تسهم في تنفيذ العديد من الإجراءات الإدارية و الفنية في إدارة منظومة التفويج ؛ و من هذه الوظائف :

■ قاعدة بيانات رقمية لجميع العمليات التفويجية و تعريفاتها و ترميز أماكن الانطلاق و الوصول و المسارات .



▪ التخطيط المسبق والتشغيل
و المراقبة أثناء الموسم
للعمليات التفويجية .

▪ تطبيق مفهوم البرامج التي
تم ترميزها بالألوان المختلفة
على الأعداد الاستثنائية للحجاج

▪ جدولة الأفواج في كل عملية
تفويجية بنظام تكاملي تقني
يسهم في تنظيم الكثافة
البشرية .

▪ تخطيط مسارات الدخول و
الطواف والحركة وتنفيذها , و
الانتظار داخل المسجد الحرام ,
ومن ثم الخروج .

▪ تنفيذ نظام لجمع البيانات
اللحظية ؛ لمراقبة التنقل في
العمليات التفويجية , والتأكد
من كفاءتها .

▪ تنفيذ نظام تحليل البيانات
وعرضها , و إصدار التقارير
اللحظية عن حركة الأفواج و
إتمام العمليات التفويجية التي
كان لها الدور الأبرز في التأكد
من جودة العمل والتطبيق
الميداني .

▪ المشاركة في إصدار التقارير
النهائية و الختامية لموسم
الحج الاستثنائي لعام ١٤٤١ هـ .

موسم الحج الاستثنائي ١٤٤١ موسم الحج الاستثنائي ١٤٤١هـ

في ظل استمرار جائحة كورونا
, وخطورة تفشي العدوى في
التجمعات والحشود البشرية
, والتحديات بين دول العالم
, وازدياد معدلات الإصابات عالمياً
- فقد قررت حكومة المملكة
الرشيدة إقامة حج عام ١٤٤١ هـ
بأعداد محدودة جداً للأغبي
في أداء مناسك الحج لمختلف
الجنسيات من الموجودين داخل
المملكة ؛ وذلك حرصاً على
إقامة الشعيرة بشكل آمن
صحياً , وبما يحقق متطلبات
الوقاية والتباعد الاجتماعي
الآزم لضمان سلامة الإنسان
وحمايته من مبادرات هذه
الجائحة , وتحقيقاً لمقاصد
الشريعة الإسلامية في حفظ
النفس البشرية بإذن الله ,
وسلامة الحجاج حتى عودتهم
إلى مدنهم .

وقام فريق العمل بالمساهمة
الفاعلة و المشاركة في إنجاز
الحج الاستثنائي لعام ١٤٤١ هـ ,
وقد اشتملت المشاركة على
عدة أمور أسهمت بشكل كبير
في إنجاز الموسم ؛ وهي :

التخطيط الحضري، و تأثيره على حركة النقل داخل المدن .

د / حسن بن يوسف طيب

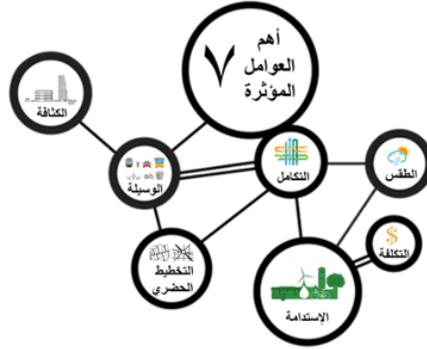
أستاذ هندسة النقل و المرور المساعد

المدير التنفيذي لمعهد إدارة المشاريع بالمنطقة الغربية و الجنوبية بالمملكة



ففي هذه المناطق متنوعة المرافق يميل السكان إلى استخدام المشي وركوب الدراجات مع استخدام أقل للمركبات الخاصة بينما أظهر الأشخاص الذين يعيشون على امتداد ضواحي المدن عكس

ذلك تمامًا؛ لأنها تستغرق وقتًا أطول للوصول إلى الوجهات فبعض طرق النقل الجماعي غير مجدية اقتصاديًا في مثل هذه المواقع. إضافة إلى ذلك فيجب أن تكون التنمية الحضرية قادرة على التكيف مع التغيرات الجوية من خلال دمج مخاوف تغير المناخ مثل هطول الأمطار، و درجات الحرارة في التخطيط الحضري؛ من خلال النقل الحضري المقاوم للمناخ، و تجنب التحوّل إلى النقل كثيف الانبعاثات، وهذا من ناحية. و من ناحية أخرى فلا بدّ أن ندرك أهميّة السماح بالتكامل فيما يتعلّق بأنظمة



لابدّ أن تكون عمليّة التخطيط الحضري للمدن مصمّمة بشكل متميّز و جذاب يساعد على تحقيق الأهداف من خلال استخدام أنماط تنقل مختلفة. و من الأدلة القائمة على البحث حول تأثير التخطيط الحضري على سلوك السفر و التنقل داخل المدن فقد أثبتت الدراسات أنّ المدن المترابطة أو مدن المسافة القصيرة ذات المساحات العمرانية و الكثافة السكانية الأكبر هي خطوة للأمام عندما يتعلّق الأمر بالاستدامة؛ حيث إنّها مرتبطة بأنماط سفر و تنقل عالي الكفاءة و منخفض الكربون،

لقد أجريت الكثير من الأبحاث حول ارتباط تأثير التخطيط الحضري على سلوك المجتمع و أنماط التنقل داخل المدن. و بناء على نتائج هذه الدراسات وأهميّتها تعمل الكثير من بلدان العالم على إنشاء معايير و أنظمة و سياسات لتحسين أنماط التنمية الحضرية؛ بهدف تقليل الاعتماد على المركبات الخاصة، و تبني استخدام وسائل النقل العام، و التشجيع على ركوب الدراجات الهوائية و المشي. و لقد تمّ توجيه الكثير من الاهتمام نحو معالجة نموّ حركة النقل من خلال الدفع نحو استخدام أنماط التنمية المستدامة؛ حيث تؤكد التقارير بأنّ العودة إلى استخدام الدراجات الهوائية و المشي بوصفه وسيلة للتنقل سيساعدان بشكل كبير على تقليل الانبعاثات الصادرة في الجو الناتجة عن استخدام المركبات الخاصة، بالإضافة إلى تقليل فرص الإصابة بالسمنة.

الحضريّة المستدامة لم تعد خيارًا وإنما خطوة إلزاميّة . وسنذكر فيما يلي بعض المشاريع الكبرى التي أطلقت تحقيقًا لهذه الرؤية :

مشاريع المترو والنقل العام :

بالتزامن مع رؤية المملكة لعام ٢٠٣٠ ، والحرص على تطوّر المملكة العربيّة السعوديّة تمّ البدء في تنفيذ العديد من



مشاريع النقل العامّ والمترو بالمملكة ، وأتت هذه المشاريع لحلّ مشاكل الازدحام ، وتيسير عمليّة النقل من مكان لآخر في داخل المدن وخارجها ؛ حيث يشكّل مشروع الملك عبدالعزيز للنقل العامّ بمدينة الرياض «القطار ، الحافلات» ركيزة أساسيّة في مستقبل المدينة الحضري والاقتصادي ، حيث سيسهم في تغيير نمط الحياة ، بما يتجاوز توفير

النقل التي تتطلّب تخطيطًا جيّدًا لاستخدامات الأراضي ؛ فعندما يتمّ احتواء الرّحف العمرانيّ فإنّه يفسح المجال لتكامل خدمات النقل العامّ من خلال استخدام وسائل النقل متعدّدة الوسائط التي تتيح للمستخدمين التّنقل بينها و الوصول لها و استخدامها بكلّ سهولة و يسر و أمان . و تثير دائمًا هذه الموضوعات الجدل في جميع المؤتمرات و المحافل الدوليّة خصوصًا فيما يتعلّق بالجدوى الاقتصاديّة لمثل هذه الخطط و المشاريع ، و لكنّه من خلال التّفكير و التّخطيط على المدى الطويل نقول إنّ التّخطيط الحضريّ الصّحيح تكون نتائجه دائمًا إيجابيّة على جميع الأصعدة سواء من النّاحية الاجتماعيّة أم الاقتصاديّة ؛ حيث قدّمت العلاقة المتبادلة بين التّخطيط و النقل الحضريّ بعض المؤشّرات العمليّة التي يسعى الجميع الوصول إليها لتحقيق التّنمية المستدامة ، وأوضحت كذلك العوامل المؤثّرة التي يجب الاهتمام بها و أخذها بالاعتبار لتحقيق سلوك تنقل مستهدف .

وقد شرعت المملكة العربيّة السعوديّة عام ٢٠١٦م في تبني رؤية وطنيّة طموحة تستهدف عام ٢٠٣٠ م ؛ حيث إنّ التّنمية



بها بوصفها نشاطًا ترفيهيًا و
رياضيًا بالمملكة.

المشاريع التقنية و إنترنت الأشياء :

أصبحت التقنية و الأنظمة
الذكية و إنترنت الأشياء متطلبًا
ضروريًا ؛ لتحسين جودة الحياة
, والوصول إلى الأشخاص , و
التواصل مع الأماكن في أجزاء
من الثانية و بكفاءة عالية .



وقد أسهمت بشكل كبير في
رفع كفاءة التخطيط و فعاليتها
التي تهدف إلى الحد من
التكاليف و الحفاظ على الوقت
. و تعدّ مواقف السيارات الذكية
أحد أكبر المشاريع التقنية التي
تمّ تطويرها في المملكة لحلّ
المشكلات التي تواجه المدن
المزدحمة ؛ حيث يعاني سائقو
المركبات من صعوبة إيجاد
مواقف لمركباتهم , و بالتالي
فإنّ عمليّة البحث الطويل عن
تلك المواقف النادرة تزيد من
توتر السائقين , وتضيق من
أوقاتهم , و تؤثر على حركة

دعم التنمية المستدامة في
العاصمة المقدّسة .

تشجير المدن و الحدائق و المنتزهات:



كثيرًا ما تتفاقم الآثار البيئية
للتحضر بسبب التوسع السريع
للمدن , وتغيّر المناخ في
زيادة التلوّث , والضغط البشري
المنتج لآثار حتمية على
البيئة . و هناك ضرورة ملحة
لإنشاء مشاريع مثل الحدائق
و المنتزهات و تشجير المدن
التي يمكن أن تساعد في
التخفيف من بعض الآثار البيئية
السلبية , وتشجيع السكان على
ممارسة نمط حياة أكثر نشاطًا
وحيوية بما ينسجم مع أهداف
توجهات رؤية المملكة ٢٠٣٠ .
و يأتي التشجير للمدن بوصفه
عاملاً محقراً لجودة الحياة ,
وأسنة المدن من خلال قصد
الأفراد حوائجهم دون استخدام
مركباتهم الخاصة , وهذا من
جهة . و من جهة أخرى تحتل
الحدائق و المنتزهات المرتبة
الأولى من ناحية رغبة المجتمع

خدمات النقل العام إلى تطوير
الجوانب المرورية والاقتصادية
والعمرانية والاجتماعية والبيئية
في العاصمة .



طرق المشاة ومسارات الدراجات الهوائية :

يتناغم مشروع تطوير طرق للمشاة
و مسارات الدراجات الهوائية
بشكل كبير مع تحقيق رؤية
المملكة ٢٠٣٠ في تحسين جودة
الحياة من خلال اتباع أنماط
صحية , إلى جانب تحسين البنية
التحتية و منها النقل والتخطيط
الحضري للمدن . و تهدف مثل
هذه المشاريع إلى استخدام
هذه الأنظمة بوصفها وسيلة
نقل معتمدة مع توفير
السلامة المرورية والتنقل
داخل المدن بكل يسر وسهولة
وأمان , إلى جانب الحفاظ على
البيئة , وتشجيع ممارسة
الرياضة . و تعتبر مكّة المكرمة
من أوائل المدن على مستوى
المملكة التي درست تطبيق
مثل هذه المشاريع وتطويرها
التي سوف تحقق بإذن الله
تطلعات المجتمع , و تسهم في



النقل داخل المدن .

ختامًا نركز على أن نجاح مثل هذه المشاريع دائمًا ما يعتمد على عوامل مختلفة؛ تتمثل في : حسن التخطيط لها منذ البداية ، و مشاركة جميع أصحاب المصلحة في اتخاذ القرارات مرورًا بكفاءة التنفيذ و نهاية بالتشغيل الصحيح الذي يتطلب الكثير من الخبرات من الجهات المختصة ، والوعي الشدي من قبل المستخدمين لتحقيق الأهداف السامية و تنمية الوطن . وإن جميع هذه المشاريع و غيرها من المهام التي تتضمن إعداد استراتيجيات و تطوير أنظمة و تشريعات _ سوف تسهم بشكل كبير في التنمية الحضريّة ، و بالتالي التأثير على أنماط النقل و حركته داخل المدن . حفظ الله المملكة العربيّة السعوديّة قيادة و شعبًا ، وإلى مزيد من النّمّو و التّقدّم و الازدهار .

يوم السياحة العالمي «السياحة والتنمية الريفية»

د. علي بن أحمد القاسم

أستاذ السياحة والضيافة المساعد

قسم السياحة والفندقة

المشرف على مركز رفاة للسياحة والضيافة

جامعة أم القرى



ومن أهم الأنشطة أو المنتجات السياحية : السياحة الريفية والسياحة البيئية، وهما إحدى أهم أنماط السياحة المستدامة، ولهما دور مهم في التنمية الاقتصادية لتلك الوجهات أو لمناطق الجذب السياحي.

وظهر مصطلح التنمية الريفية لأول مرة في الجزء الأخير من القرن العشرين، وهي عملية تقوم على المبادئ التالية : الحاجة إلى ضمان الاتساق بين العولمة الاقتصادية والبيئة، والتنمية المستدامة على فترة زمنية طويلة. وتهدف التنمية الريفية إلى زيادة الإنتاجية الفردية، والمجتمع المستدام والمؤسسي؛ مما يؤدي إلى زيادة الدخل للأفراد، حيث يجب تنظيم المناطق الريفية وتوجيهها بما يسمح بتحسين مستوى تنمية الاقتصاد الوطني، من خلال استثمار

احتياجات السياح والوجهات المضيفة، وتحمي الموارد والإمكانات وتوسعها للأجيال القادمة. ويمكن للسياحة كذلك أن تجلب مزايا وعيوبًا في الوجهات السياحية في الوقت نفسه؛ فالسياحة يمكن أن تحفز تطوير الأنشطة الاقتصادية والثقافية والبيئية، مثل الزراعة والإنتاج المحلي للأغذية والحرف والمشغولات اليدوية، وتساعد على زيادة الإيرادات، وخلق فرص عمل، والمحافظة على التراث والعيادات، وزيادة الحراك الاقتصادي للسكان المحليين. وكذلك تشير لأهم الإسهامات الإيجابية من السياحة في إيرادات الدول المتولدة من الإنفاق السياحي وتصدير السلع الكمالية للدول المستقبلة واستيرادها، وتعزيز الاستثمار في مختلف القطاعات؛ بحيث يسهم الأثر المضاعف للسياحة في ازدهار الاقتصاد للبلاد.

تحتفل منظمة السياحة العالمية في ٢٧ سبتمبر من كل عام بيوم السياحة العالمي، الذي يكون له كل عام له عنوان مختلف، وفي هذا العام تم اختيار عنوان : «السياحة والتنمية الريفية»؛ لأهقيتها في السياحة والتنمية المستدامة للمناطق النائية.

والسياحة نشاط اقتصادي مهم لكثير من الدول المتقدمة والنامية؛ فهي تضم مجموعة متنوعة من المنتجات والوجهات، ويشترك فيها العديد من أصحاب المصلحة المختلفين، مثل السياح والسكان المحليين في الوجهات الريفية. وللسياحة إمكانات كبيرة فيما يتعلق بإسهاماتها في تحقيق العديد من أهداف الدول التنموية؛ مثل التنمية المستدامة، والنمو الاقتصادي، والتوظيف، والثمناك الاقتصادي والاجتماعي.

وتلبي تنمية السياحة المستدامة

هو السياحة الزراعيّة ، التي تهتمّ بزراعة المزارع أو آية عمليّة زراعيّة أو بستنة أو أعمال تجاريّة زراعيّة ؛ بغرض التمتع أو التعلّم أو المشاركة في أنشطة المزرعة أو التّشغيل . وهي تشمل المشاركة في مجموعة واسعة من الأنشطة القائمة على المزرعة ، بما في ذلك أسواق المزارعين ، وأكشاك الطّرق ، والانخراط في الإقامة لليلة أو أكثر في مزرعة ، أو زيارة المهرجانات والمتاحف وغيرها من أماكن الجذب المتعلّقة بالزراعة .

والمهمّ أنّ السياحة الرّيفيّة ليست مجرد سياحة قائمة على المزارع فقط ، بل تشمل أيضًا أنشطة خاصّة بالمشي والتّسلّق ، وركوب الخيل ، والمغامرة ، والرياضة ، والسيّاحة الضّحيّة ، والصّيد ، والسّفر التّعليمي ، والفنون ، وفي بعض المناطق السياحة العرقيّة .

واليوم فإنّ المملكة العربيّة السعوديّة ممثّلة بوزارة السياحة والقطاعات الأخرى ذات العلاقة تعمل بكلّ طاقتها لتحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠ في تطوير قطاع سياحة مستدام ، الذي أحد أهمّ عناصره السياحة الرّيفيّة في المناطق البعيدة عن المدن، التي تكثرت

إمكاناته ورفاهية سكان المناطق الرّيفيّة .

ويمكن تعريف السياحة الرّيفيّة على أنّها تجربة البلد التي تشمل مجموعة واسعة من عوامل الجذب والأنشطة ، التي تتمّ في المناطق الزراعيّة أو غير الحضريّة ؛ حيث تشمل خصائصها الأساسيّة المساحات المفتوحة على نطاق واسع ، وانخفاض مستويات التّنمية السياحيّة ، وفرص الرّؤا لتجربة البيئات الزراعيّة والطّبيعيّة بشكل مباشر .

وتشتمل عوامل الجذب المدرجة في السياحة الرّيفيّة على ثلاثة أنواع رئيسية ؛ التّوع الأول : السياحة التّراثيّة (يشار إليها أحيانًا باسم سياحة التّراث الثقافيّ)، التي تهتمّ بزيارة الأماكن التّاريخيّة والأثريّة والتّقافيّة . و التّوع الرّئيس الثّاني من نشاط السياحة الرّيفيّة : هو السياحة القائمة على الطّبيعة أو السياحة البيئيّة (تسمّى أحيانًا السياحة القائمة على الاستجمام)، التي تهتمّ بزيارة المناطق الطّبيعيّة بغرض الاستمتاع بالمناظر الطّبيعيّة ، بما في ذلك الحياة البرّيّة النباتيّة والحيوانيّة .

والتّوع الثّالث للسياحة الرّيفيّة



مؤخرًا بإنشاء جمعيّة السّياحة
الزّراعيّة والرّيفيّة التّعاونيّة
، التي سيكون لها دور كبير
ومهمّ في تفعيل هذا النّشاط
السّياحيّ الحيويّ ، والاستفادة
من خيرات الطّبيعة الموجودة
في جميع مناطق المملكة
، ولأنّ المملكة تزخر بالعديد
من المناطق الرّزاعيّة والرّيفيّة
الجميلة فإنّ هذا المنتج
السّياحيّ سوف يحقّق نجاحًا
كبيرًا ، وسيلقى قبولا من
المواطنين والمقيمين والسّياح
القادمين إلى المملكة .



دور مراكز إدارة الأزمات والكوارث وأهميتها

عقيد / سعود بن طامي الغامدي

مدير مركز إدارة الأزمات والكوارث بإمارة منطقة مكة المكرمة



العاملين من خلال الدورات التدريبية ، والمشاركة في الفرضيات والتدوات والمحاضرات وورش العمل وفقاً لخطّة معدّة مسبقاً . وكذلك وقت الحدث ؛ حيث تقوم بمتابعة الجهات المشاركة في إدارة الحدث من خلال المهام المناطة بها لتنفيذ خطة الاستجابة المعدّة مسبقاً ، وإيصال المعلومات الصحيحة إلى متّخذ القرار لمنع الازدواجية أثناء إدارة الحدث . ثم تأتي مهمة ما بعد الحدث بمتابعة مساعدة الجهات ذات العلاقة في إعادة الأوضاع إلى ما كانت عليه ، واستخلاص النتائج وتحليلها ، وإبداء المرئيات والتوصيات لتحسين أداء دور الجهات في إدارة الحدث .

ويمرّ التعامل مع الأزمة والكارثة من خلال عدّة مراحل : مرحلة ما قبل الكارثة ؛ وذلك

من خلال التنسيق والتدريب والتطوير الدائم . على أن يكون لهذه المراكز أهداف من أهمّها على سبيل المثال : توحيد الجهود وتنسيقها للقطاعات المعنية بإدارة الحدث ، وتفعيل خطط الطوارئ العاقبة والخطط الخاصة و تنفيذها ومتابعتها ، وسرعة وصول المعلومات الصحيحة ، واتّخاذ القرار من صاحب الصلاحيّة ، وتذليل الصعوبات في إدارة الحدث ، وتوفير كافّة المعلومات المطلوبة لوسائل الإعلام الرّسمية . كما تظطلع هذه المراكز بمهام عدّة في أوقات الاستقرار ؛ من التأكّد من جاهزية خطة الطوارئ ومتابعتها ، وتحديث قاعدة البيانات ، وحصر الإمكانيات البشرية والآليّة الموجودة في كافّة الجهات الحكوميّة ، ومتابعة التقارير اليوميّة التي ترد من الجهات ذات العلاقة ، والعمل على رفع مستوى

إنّ الهدف من إنشاء مراكز إدارة الأزمات والكوارث هو مباشرة الحدث وقت حدوثه ، وإيصال المعلومات بسرعة لصاحب الصلاحيّة لاتّخاذ القرار بصفة عاجلة ، وتوجيه الجهات المعنيّة لتلافي تطوّرات تبعات الحدث وقت حدوثه و وأد الكارثة قبل تفاقمها .

بحيث يكون لهذه المراكز رؤيتها الرائدة في مجالها والمتطوّرة للجهات المعنيّة في تقديم خدماتها التخصّصية وصولاً إلى مجتمع آمن يتعامل مع الأزمات والكوارث باحترافية عالية . و رسالتها السعي للجودة والتّميز والريادة وفق أعلى المعايير العالميّة ؛ بهدف المحافظة على المكتسبات والثروات البشرية والماديّة والبيئيّة ، و توفير أقصى درجات الحماية للممتلكات العامّة والخاصّة ، وتزويد الجهات العاملة بهذه المجالات بالخبرات والإمكانيات والمهارات التي تنمّي القدرات

من خلال تحديد المخاطر , وحصر الموارد والإمكانات , والتنبؤ بالآزمات والكوارث المتوقع حدوثها , وإعداد الخطط , ورسم السيناريوهات , وتحديد المهام للجهات , وتطوير آليات الرصد والإنذار المبكر , والتخطيط

والتدريب ونشر الوعي والثقافة عن المخاطر والكوارث (التوعوية الإعلامية) , و تجهيز غرفة العمليات بأجهزة الاتصالات المناسبة , و اتخاذ الإجراءات الوقائية لمنع الأزمة أو الكارثة .

ثم تأتي مرحلة التعامل مع الكارثة ؛ وهي المرحلة الثانية بما في ذلك الاستجابة الفورية , وتطبيق خطط الطوارئ المعدة مسبقاً مع كافة الجهات الحكومية المعنية , و توفير الاحتياجات الضرورية العاجلة , و القيام بأعمال الإغاثة بأنواعها وفقاً لنوع الأزمة أو الكارثة , ومتابعة الكارثة والوقوف على تطورات الموقف بشكل مستمر و تقييمه , وتحديد الإجراءات المطلوبة في كل موقف , و طلب الدعم و الإسناد الآلي والبشري إذا تطلب الأمر ذلك , والعمل على احتواء الأضرار والحد منها . وتأتي المرحلة الثالثة وهي ما بعد الكارثة ؛ التي تشمل حصر الخسائر في الأرواح والممتلكات , وإعادة البناء , و إصلاح الأضرار , و تقييم الإجراءات التي تم اتخاذها



احترافية إدارة الأفكار والمشاعر في مجال الاستشارات في ظل التباعد الاجتماعي : هل هي مطلّبة أم رفاهية؟

د سوزان بنت عبدالقادر وّزان
مستشار محترف ورئيسة بيت الخبرة للترجمة المعتمدة



ركّزت على ضرورة إظهار مشاعر معيّنة و تبنّيها ؛ لتحقيق أهداف و مصالح شخصية شبيهة بتلك المشاعر الحقيقية التي يظهرها الشخص في محيطه المقرب وفي تعاملاته مع عائلته وأصدقائه . وقد حدّدت هوتشيلد ثلاث استراتيجيات لتنظيم العاطفة :

الاستراتيجية الإدراكية التي يستخدمها الشخص لتغيير التصوّرات أو الأفكار لاستبدال المشاعر المرتبطة بها ؛ فمثلاً يتم ربط صورة عائليّة بالشعور بالسعادة ، بحيث يتمّ التفكير في الصّورة المذكورة عند الرّغبة بالشّعور بالسعادة .

الاستراتيجية الجسديّة التي تمكّن الشخص من تغيير الأعراض الجسديّة لخلق مشاعر مرغوبة ؛ فمثلاً يحاول الشخص التّنفّس العميق للتحكّم في مشاعر الغضب .

من التّخطيط وجمع المعلومات والتّحليل والإبداع والتّقييم وكتابة التّقرير والتّطبيق والمراجعة المستمرة من أجل

إنّ عمليّة إدارة الأفكار والمشاعر والتّعبيرات لإرضاء رغبات العميل العاطفيّة تمكّن العاملين من التّحكّم في عواطفهم



التّحسين يتضح جليّاً أنّه من الممكن إن لم يكن من الواجب علينا إدارة الأفكار والمشاعر بشكل احترافيّ ، وهذا ما يعرف بالعمل العاطفيّ .

و قد قدّمت عالمة الاجتماع الأمريكيّة أرلي هوتشيلد أوّل تعريف للعمل العاطفيّ حيث

أثناء تعاملهم مع رؤسائهم وزملائهم في العمل وأثناء خدمة عملائهم . ويشمل ذلك التّحليل وصنع القرار من حيث التّعبير عن المشاعر ، سواء أشعرت بالفعل بمشاعر معيّنة أم لا . ومن خلال نظرة سريعة لمراحل الاستشارة الاحترافية

بشكل أكبر أثناء تقديم الاستشارات بطرق تتفق مع الظروف الزاهنة .

ويمكن تفعيل العمل العاطفي في مجال الاستشارات بأبّاع نظرية أرفنج كوفمان المتمحورة حول النمط المعياري أو الأطلاقي الذي يعتبره مبنياً على إدارة الانطباع الذي يتم في مواجهات معينة بين القائمين بالأداء والمشاهدين له . ويترتب على هذا اللقاء تبني أنواع معينة من المعلومات المتاحة والمتبادلة ، وتقنين خصائص الموقف وعلاقات الأدوار . وحسب نظرية كوفمان فهناك عدّة عوامل يجب الانتباه إليها ؛ وهي: اللقاء والفاعل ودوافعه ؛ لفعل ما يفعله ، ومتلقّي الفعل وانطباعاته ، وإدارة الانطباع في اللقاء ، وفريق مراقبة الأداء ممّن يلاحظ الدوافع والانطباعات . ويتمّ تسجيل الملحوظات أثناء اللقاء ، وتتمّ دراسة مشاعر العميل ودوافعه ، ومن ثمّ التدرّب على كيفية تنظيم الاستشارة وكيفية ضبط المشاعر والتحكّم في العواطف عند التّعامل مع العميل أثناء مشاعره وعواطفه نحو مصلحة المنظّمة باحترافية .

الاستراتيجية التعبيرية التي يحاول بها الشخص تغيير الإيماءات التعبيرية لتغيير المشاعر الداخليّة ، مثل الابتسام من أجل الشعور بالسعادة .

من خلال القيام بالعديد من الاستشارات الاحترافية يتضح أنّ مجال اللغات والترجمة يعتبر سباقاً مناسباً لتفعيل العمل العاطفي الاحترافي ؛ حيث إنّ من أهمّ مجالات الخدمات التي يتوقّع من العاملين إدارة عواطفهم فيها وفقاً لطلبات العميل ، فنجد منظومة العواطف تزداد أهميّة باعتبارها وسيلة لإقناع الأشخاص ، والتحكّم بردود أفعالهم من خلالها في العمل وخارجه ؛ وذلك لأنّ العاطفة وقوانين المشاعر والتبادل الاجتماعي تؤدي جميعها دوراً هاماً في نظام التحكّم الشخصي . وفي المقابل فإنّ الآلية الذاتية والتّعامل عن بعد اللذين فرضا نفسهما مؤخّراً في جميع أنشطة الحياة قد يؤثّران على جودة الاستشارات الاحترافية ومستواها وقد يصعب إقناع العميل وإرضائه . وحين يتراجع العمل الذي لا يتطلب مهارة ينخفض العمل العاطفي وتحلّ الآلات محلّ تقديم الخدمات الشخصية ؛ وذلك نحتاج لتدريب المستشارين على طرق تفعيل العمل العاطفي وتعميقه



وقد يتطلب ذلك إعداد اجتماعين :

الأول : لتحديد مشكلة العميل التي يحتاج الاستشارة فيها ، ويركز على التعرّف على عواطف العميل ومشاعره واتجاهاته والنواحي التي تحوز على إعجابه والنواحي التي ينفّر منها ، وطريقته في التعبير عن رضاه أو امتعاضه .

وبذلك يصمّم المستشار طريقة تقديم الاستشارة للعميل بالطريقة التي تحاكي مشاعره وعواطفه ، ويبدأ المستشار في عمليّة الأداء التمثيليّ المنظم حيث يتحكّم في انطباعاته وردود فعله بما يرضي العميل ويقنعه بما فيه مصلحة منظمته بالتركيز على الجوانب التي يميل إليها العميل وتستهوّه .

الثاني : يتمحور حول التّغذية الرّاجعة لكلّ من العميل والمستشار حول النقاش السابق ؛ وذلك للوصول إلى حلول صحيحة للمشكلة وفي نفس الوقت مرضية للعميل وتتفق مع ردود فعله وانطباعاته . وسيكون هذا اللقاء الثاني بمثابة سدّ الفجوة بين المستشار والعميل ، والتقليل من الاختلافات بينهما ، وتعزيز النقاط الإيجابية بينهما ، وهنا تتضح مهارة المستشار

طلب فيديوهات للعميل توضّح أداء المؤسّسة والعاملين فيها ؛ ليتمّ التّأكد من جميع المعلومات المقدّمة عن المؤسّسة . أمّا إذا اضطر الأمر فقد يكون أحياناً من الصّعب استيضاح الأمور شفهيّاً أو عن طريق فيديو مصوّر فيضطر المستشار إلى مقابلة العميل على نطاق ضيّق متّبعا إجراءات التّباعد الاجتماعيّ المتعارف عليها .

وبذلك ينجح المستشار في نقل المنظمّة من مستوى الحدود التي يرسمها العميل إلى مستوى سلطة المستشار وفرض خطته التّطويريّة المستمرّة بالعمل على الحصول على عقد مستمرّ للاستشارة وإدارة مشاريع المنظمّة ولكن بكلّ حب واقناع وبدون الشّعور بسحب

في أداء الأدوار المطلوبة في الإقناع مثل الحزم والشّدّة أو اللين والشّهولة . كما تتضح مهارته في إدارة مشاعر العميل ، والتّحكم فيها بتهويل ما قد يكون ذو ضرر على مصلحة العمل وتهوين ما قد يراه صعباً أو مستحيلاً ، وفوق هذا وذلك كسب ثقة العميل بالدرجة الأولى ؛ لضمان سرعة استجابته والإيمان بطوله .

وفي ظلّ التّباعد الاجتماعيّ قد يكون اللقاء صوتيّاً أو مرئيّاً ، ويفضّل المرئي حيث يمكن المستشار من مشاهدة تعابير العميل وانفعالاته ، واختيار الطريقة المثلى للتّعامل معه . ويفضّل تسجيل اللقاء أيضًا حتّى يتمّ استرجاع بعض اللحظات التي تظهر فيها المشاعر والأفكار جيّدة ليتمّ التّفكير والتّدرّب على إدارتها بالشكل الأمثل . كما يمكن

السلطة من أرباب المنظمة وجعلهم يقتنعون قناعة تامة بأهميّة وجود المستشار معهم في مراحل التطوير حتّى بعد تنفيذها ؛ لحماية المنظمة من أفة كارثة ، ومساعدتها على إدارة المخاطر والتحكّم



فيها فور حدوثها . ويمكن إقناعهم بهذا التّغيير حتّى لو بشكل مؤقت ، ومن ثمّ يتمّ استدراجهم بتمديد هذا التّغيير عندما يلمسون أهميّته بعد تجربته ، وقد يأتي قرار الاستمرار من قبل العميل .

وفي نهاية هذا المقترح أتساءل إن كان من الممكن تطبيق العمل العاطفي في خطوات أخرى من مراحل الاستشارات وفي مجال آخر من مجالات الاستشارات ؛ مثل : الاستشارات في مجال

المنظّمات الطّبيّة والإلكترونيّة والعلميّة ، وفي مكان آخر . وذلك يتطلّب ممارسة العمل العاطفي فعليًا في مجال آخر للتحقّق من ذلك .

وقد يكون من الصّعب جدًّا _ لا سيّما في ظلّ هذه الظروف _ إقناع العميل بل قد تكون إحدى التّحديات التي يعاني منها المستشار في سياق آخر بالتّدخل الخارجي ؛ فمثلاً في مجال منظّمات تعليم اللّغات والترجمة يتمّ إقناعهم بحجّة ضرورة التّدخل الخارجي من خبير لغة محترف بسبب عائق اللّغة ، والأكثر من ذلك ضرورة وجود متحدّث رسمي للّغة ومتقن لها وقد تفتقده المؤسّسة ؛ وهذا سبب المخاطر التي تمرّ بها ، وسبب التّهديدات التي قد تعاني منها المؤسّسة . ولكن قد لا يكون من السّهل ذلك في مجال آخر ؛ مثل التّعليم والسياحة والطّب والشّركات الاستثماريّة حسب تصوّري الشّخصي .

وقد تكون من هذه المشاكل المشابهة إقناع بعض الجهات الطّبيّة والأكاديميّة بضرورة تسليم دقّة القيادة لذوي الخبرة في مجال إدارة الأعمال ؛ حيث تفضّل أغلب هذه المؤسّسات تعيين إحدى

كفاءتها من أعضاء ، وإن كان ليس لديهم خبرة في مجال الإدارة والتّخطيط والقيادة . وهنا تبدأ عمليّة سدّ الفجوة بإنفاق ميزانيّات طائلة في تدريب هذا الكادر . وقد يكون الأمر سهلاً بتسليم دقّة الإدارة لذوي الخبرة بدلاً من تهئية طاقم العمل الذي لا يمتلك الخبرة ولا المهارة الكافية التي كان من الأصح للمنظمة الاستفادة منها في المجال الذي يتقنه سواء أكان البحث العلمي أم مزاوله مهارة معيّنة . وتمرّ المنظمة بفترة تجريبية قد لا تنتهي أبدًا تقوم فيها المنظمة باستبدال القيادة كلّ عامين حتّى تصل للنتائج المطلوبة التي كان من الممكن اختصارها إذا سلّم الأمر لذوي الاختصاص .

وفي كلّ الأحوال سواء كان التّغيير على يد مستشار من خارج المنظمة أو عميل من نفس المنظمة يقود التّغيير فسيطلب الأمر العمل العاطفي المنظم الذي يسهّل مهقّة التّغيير على الجميع .





معهد البحوث
والدراسات الاستشارية
Institute of Consulting
Research and Studies



<https://uqu.edu.sa/icrs>

ICRS_JOCONSULTANT@UQU.EDU.SA



@icrsuqu